

2020



# 保护消费者合法权益 积极发挥保险保障职能 云南省保险行业协会发布 十大典型理赔案例

2020年云南保险业以保护消费者合法权益为己任,以促进行业高质量发展为目标,积极发挥保险保障职能。

全年累计赔付支出**277.68亿元**。其中,财产险理赔案件**414万余件**,赔款金额**182.87亿元**;人身险赔付支出**94.81亿元**,共为**229万余人次**提供理赔服务。

## 产险理赔十大典型案例

**(一)种植业保险:**2019年12月,红河州蒙自市发生历史罕见的大面积持续霜冻天气,枇杷种植户面临巨额经济损失。平安财险云南分公司理赔专案组连续28天查勘,与853户受灾农户逐一完成赔款分户签字确认及理赔资料收集,于2020年1月22日完成所有案件系统结案,总计赔付3033.36万元。充分体现农业保险“保险为民,服务三农”的宗旨。

**(二)财产综合险:**2020年7月,诚泰财险云南分公司与昆明市官渡区小板桥街道办事处新源物资交易市场火灾事故中的受灾户签订完损失确认书后,48小时内完成1461.2万元赔款支付工作。此案件是昆明市近年来过火面积比较大的一起火灾,彰显了理赔时效性。

**(三)道路客运承运人责任保险:**2019年12月,云A1×××网约车在昭通市大关县黄金坝附近行驶时发生侧翻,造成车辆严重受损,车上1死5伤的单方交通事故。太保财险云南分公司利用云、川两地的理赔资源立即组成事故应急处理小组,通过专享赔人伤探视、主导协商、陪同鉴定、减免单证等一系列暖心服务,最终被保险人获得267.23万元赔付。快速处置重特大交通事故,缓解社会矛盾,具有很好的示范性作用。

**(四)森林火灾保险:**2020年3—7月,

红河州多处公益林、商品林发生火灾,诚泰财险云南分公司及时跟进了解受损情况,9月份完成定损后支付赔款119.5万元。彰显保险扶农助农保障,助力受灾林木复种。

**(五)机动车辆保险:**2020年8月,标的车操作不当与道路旁摆摊人员发生碰撞,造成2死1伤,车辆受损。被保险人为建档立卡户,为避免出现脱贫后返贫情况,阳光财险云南分公司开通绿色通道,第一时间完成查勘和案件调查,预付死者丧葬费和伤者医疗费,组织调解赔付113.35万元。为建档立卡户开通绿色理赔通道,获得客户和当地政府的高度认可。

**(六)非义务教育校方责任保险:**2018年4月,昭通市某中学一学生因篮球架倒塌,头部受伤,身体多处机能受损,在多家医院进行长达220天的住院治疗。由于伤者为留守儿童,独自带着弟弟在镇上求学,太保财险云南分公司充分体现无微不至的人伤服务,开通预付绿色通道,及时解决学校资金问题。在疫情影响法院迟迟未能立案的情况下,派遣理赔人员代表学校参与调解,最终达成90万元的赔付金额。为伤者开通绿色通道,主动参与调解,人性化理赔获得客户认可。

**(七)财产一切险:**2020年5月,

怒江州贡山县境内普降暴雨,造成泸水至贡山沿线中国电信通信线路严重受损。人保财险云南省分公司积极配合被保险人采用先恢复后定损方式,有效解决定损与限时恢复通信的矛盾,赔偿金额157.08万元。有效处置公共服务行业事故,体现一切为人民的服务理念。

**(八)国内水路、陆路货物运输保险:**2020年8月,货运车辆行至保山杭瑞高速K2776段时,挂车右后中桥轮胎起火,导致承运卷烟734万支受损。人保财险云南省分公司共赔付288.25万元。践行保险重合同守信用的理念。

**(九)工程险:**2020年4月,高速公路施工人员巡查发现坡口开裂,且裂痕不断扩大。平安财险云南分公司组织专业人员查勘,核实保险责任,简化理赔资料,于12月1日达成一致后次日即支付253.9万元,及时缓解项目资金紧张问题。理赔及时,为工程建设保驾护航。

**(十)财产综合险:**2020年1月,陆良县突降暴雪,造成厂房垮塌,导致原材料、半成品等设备物资受损。事逢春节和疫情,人保财险云南省分公司及时清点核实受损财产,在双方对赔偿金额认定出现分歧的阻力下,达成诉讼期间庭内和解,赔偿金额360万元。依法依规处理争议案件。

## 寿险理赔十大典型案例

**(一)重大疾病和医疗保险:**2020年3月,张女士因“双耳传导性耳聋”多次住院治疗,最终诊断为“双耳听力极重度聋”。太平人寿云南分公司赔付了198.8万元重大疾病保险金,并豁免子女5张保单后期保险费约67.4万元。保险为自己解决后期治疗的费用,同时为家人提供了保障。

**(二)团体意外伤害保险和医疗保险:**2020年1月,余先生工作中因摔倒造成闭合性脑损伤,公司为员工购买团体意外险和意外医疗险,中国人寿云南分公司赔付了110.77万元保险金。单位为员工提供一份意外保障。

**(三)重大疾病保险:**2020年10月,赵姓小朋友被诊断为病毒性脑炎、重型手足口病,太平洋人寿云南分公司赔付了重大疾病保险金101.3万元。重大疾病保险发生无年龄区别,保险为你提供保障。

**(四)意外伤害保险和人寿保险:**2017年11月,邓先生开车前往工作

地途中失联,2020年5月法院判决宣告死亡。华夏人寿云南分公司按身故保险责任赔付了100万元。长期失联,根据法院宣告死亡进行赔付,获得家人的高度认可。

**(五)重大疾病保险:**2020年8月,陈先生确诊了右侧甲状腺乳头状癌,平安人寿云南分公司赔付重大疾病保险金540万元。个人保险意识强,保险为后期治疗和生活提供了充分的资金保障。

**(六)意外伤害保险和人寿保险:**2020年3月,张女士乘车发生交通事故意外抢救无效死亡,人民人寿云南分公司赔付给保单指定受益人291万元定期寿险和意外伤害保险金。风险无处不在,每个人都应提高保险意识。

**(七)重大疾病和医疗险:**2020年6月,谢女士确诊为右侧甲状腺恶性肿瘤和颈部淋巴结继发恶性肿瘤,华夏人寿云南分公司首次重疾赔付61.1万元后合同继续有效,并为自己及家

人6张保单豁免保费91.91万元。为后期治疗和今后家人的生活及风险提供资金保障。

**(八)意外伤害保险和人寿保险:**2020年1月,陈先生因自驾车发生交通事故导致身故,平安人寿云南分公司赔付给保单指定受益人366万元意外伤害保险金。保险不能挽回生命,但能给家人今后的生存提供资金保障。

**(九)意外伤害保险和人寿保险:**2020年1月,孙先生因公务出车发生意外死亡,泰康人寿云南分公司赔付了160万元意外伤害保险金。保险不能预防意外的发生,但能缓解意外给家庭带来的不幸。

**(十)重大疾病保险:**2020年9月,王女士确诊右侧卵巢癌(恶性肿瘤),新华人寿云南分公司启动快速重疾慰问先赔服务,从立案到审核仅7小时,赔付了重大疾病保险金36万元。快速赔付,以客户为中心,为客户着想。

## 反保险欺诈典型案例

**(一)从业人员故意隐瞒。**

投保人与被保险人系同一人,某保险公司在职代理人,调查核实发现投保前体检,显示“甲状腺实质回声不均等病理情况”,作为行业从业人员,投保时故意规避、未如实告知异常既往健康及同业投保高额健康险情况,属于典型行业从业人员故意隐瞒未如实告知及带病投保的保险欺诈行为。

**(二)伪造虚假医疗发票骗赔。**

2020年4月,刘某通过网络销售渠道购买意外伤害保险,保障天数7天。随后刘某因旅游时意外摔伤,向保险公司申请理赔,本案刘某涉及行业协会排查人员,其购买了多份意外险并已在云南当地多家保险公司提交资料申请理赔。同业沟通后发现刘某治疗属实,但递交给每家公司的发票均为“原件”,发票作假,公司全额拒赔。

**(三)疾病死亡套意外死亡,虚假报案。**

2020年1月,保险公司接报案称:被保险人在水池溺水,经核实被保险人投保前已经癌症晚期并转移,到当地走访证实被保险人为疾病死亡套意外死亡,公司按照非意外拒赔。

**(四)酒驾致死,虚假骗保。**

被保险人醉酒驾驶死亡,受益人向当地交警部门申请撤销交通事故报案,并故意隐瞒酒精检测报告的关键证据。经调查走访,证实被保险人为酒驾致死。

**(五)篡改死亡证明。**

2019年11月,家属报案称:被保险人杨某在家中卫生间摔倒后死亡。经权威部门核实,不认可医院事后修改的抢救记录,以原始抢救记录为准,保险公司按照合同约定退还所缴保费。

**(六)蓄谋已久,人为制造事故。**

2020年6月,赵某驾驶车辆与路桩碰撞,报警时,被同向驶来的皮卡车撞上,导致奔驰车“全损”,公路设施及山林受损。经调查,双方有债务关系,事前曾多次到事故地点踩点,企图通过人为制造车险事故获得保险赔付,最终当事人自愿放弃索赔,挽损74万余元。

**(七)伪造身份,逃避责任。**

2020年8月,某项目部报案称:两名非现场作业人员在施工现场发生事故,经抢救无效死亡。保险公司会同律师多次前往工地、医院调查取证。最终核实两名死者真实身份后,被保险人放弃索赔,挽损173.25万元。

**(八)妻子纵火杀夫骗保案件。**

2020年6月,保险公司接报案称:被保险人叶某因火灾死亡。根据报案人描述,案件存疑,经警方调查,发现重要物证,最终确定为妻子纵火杀夫骗保案件。

**(九)贸易信用保险,伪造买卖交易。**

被保险人购买国内贸易信用保险,由于买家拖欠债款4161万元,要求保险公司承担尚未结清的本金及利息。保险公司启动重案处理流程,获取证据后拒赔;随后融资银行提起诉讼,最终经仲裁,保险公司无需承担赔偿赔偿责任,成功拒赔。

**(十)诉讼案件,成功拒赔。**

车辆损失险,经保险公司深入调查,发现被保险人故意制造事故,企图骗保。通过行业协会排查当事人理赔信息,经诉讼,成功拒赔,挽损31.35万元。